جامعة المدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

السنة أولى: إدارة الأعمال

امتحان الدورة العادية في مادة إدارة الصراعات و الأزمات

الاسم: [illegible]	اللقب: [illegible]	رقم الفوج:	العلامة: /20

الجزء الأول:

أولا- أجب بصحيح أو خطأ مع تصحيح الخطأ إن وجد

س1- ينقسم الصراع التنظيمي وفقا لآثاره إلى صراع مخطط و صراع غير مخطط

ج1- خطأ: صراع إيجابي وصراع سلبي

س2- من أهداف إدارة الصراع التنظيمي وضع الأساليب الإدارية لمعالجة المشكلات

ج2- خطأ: تصميم الاستراتيجيات التي من شأنها تقليل الجوانب السلبية للصراع وتعزيز وتطوير الإدارة

س3- يقوم نموذج توماس و كيلمان على بعدين هما بعد الحزم الإداري و بعد التعاون

ج3- صحيح

س4- من أساليب إدارة الصراع التنظيمي الأساليب الإدارية فقط

ج4- خطأ: إدارية وسلوكية وقانونية

س5- الخلاف المقبول و الخلاف المذموم من أنواع الصراع في المنهج الإسلامي

ج5- صحيح بدون تعليل [illegible] أنواع [illegible]

س6- تمر الإدارة بالأزمات بخمس مراحل أساسية

ج6- ستة مراحل أساسية

س7- تعتبر تفريغ الأزمة من مضمونها من الاستراتيجيات التقليدية

ج7- خطأ: من الاستراتيجيات الحديثة

ثانيا: أجب باختصار على الأسئلة التالية

س1- اذكر أربعة نماذج ثنائية طورت من قبل الباحثين في إدارة الصراع التنظيمي؟

ج1- 1- هاريسون و بيسون 2- بليك و موتون 3- توماس و كيلمان 4- [illegible] جميس والاس

س2- اذكر أربعة أساليب ممكنة لإدارة الصراعات التنظيمية في حالة حدوثها؟

ج2- زيادة العلاقات الأفقية - تطوير رسائل المعلومات والاتصالات - تغيير [illegible] - إعادة تشكيل المنظمة - نقل موظفين وخبراء - قيم مشتركة - إجراء تغييرات في [illegible] الجماعة.

س: ما هو أساس النجاح في إدارة الخلافات من منظور إسلامي؟

ج: الحوار، عدم التصلب، عدم التحكم بالقوة

س: عرف الصراع التنظيمي الاستراتيجي؟

ج: هو الصراع [illegible]

الجزء التطبيقي

تمثل الأساليب الخمسة التالية في إدارة الصراعات: التعاون، الإجبار، التوفيق، التجنب، المجاملة. من وجهة نظرك الخاصة ما هو الأسلوب الذي تقترحه في معالجة الصراعات الموجودة بالجدول؟ مع تعليل سبب اختيارك للأسلوب المقترح وذلك بوضع العلامة X أمام الأسلوب المقترح

العبارة الخاصة بالصراع	الإجبار	التعاون	التوفيق	المجاملة	التجنب	علل سبب اختيارك للأسلوب المقترح
تفاقمت حدة الصراعات ما بين مزارعي ومورّدي المواد الغذائية المعبأة في إحدى المناطق الصحراوية، علما أنه فشلت كل استراتيجيات التوفيق والتعاون	X					[illegible]
صراع قائم بين حكم المباراة وأحد اللاعبين المدافعين إثر ارتكابه لمخالفة أودت إلى حصوله البطاقة الحمراء				X		[illegible]
نشبت صراعات محتدمة ما بين فريق إدارة الأزمة في شركة ToyoTa حول اتخاذ قرارات مصيرية تعيد للمؤسسة صورتها الذهبية		X				[illegible]
صراع قائم بين اثنين من الأساتذة المتخصصين القاطنين بنفس السكن الوظيفي					X	[illegible]
صراع قائم ما بين المدير المالي والمدير المحاسبي لشركة CONDOR إثر التصادمات والتفاعلات التي تجمعهم مع بعض أثناء مهامهما			X			[illegible]

حظ موفق